

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE
DADOS QUANTITATIVOS MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUVIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE
PERNAMBUCO/UPE

Novembro 2018

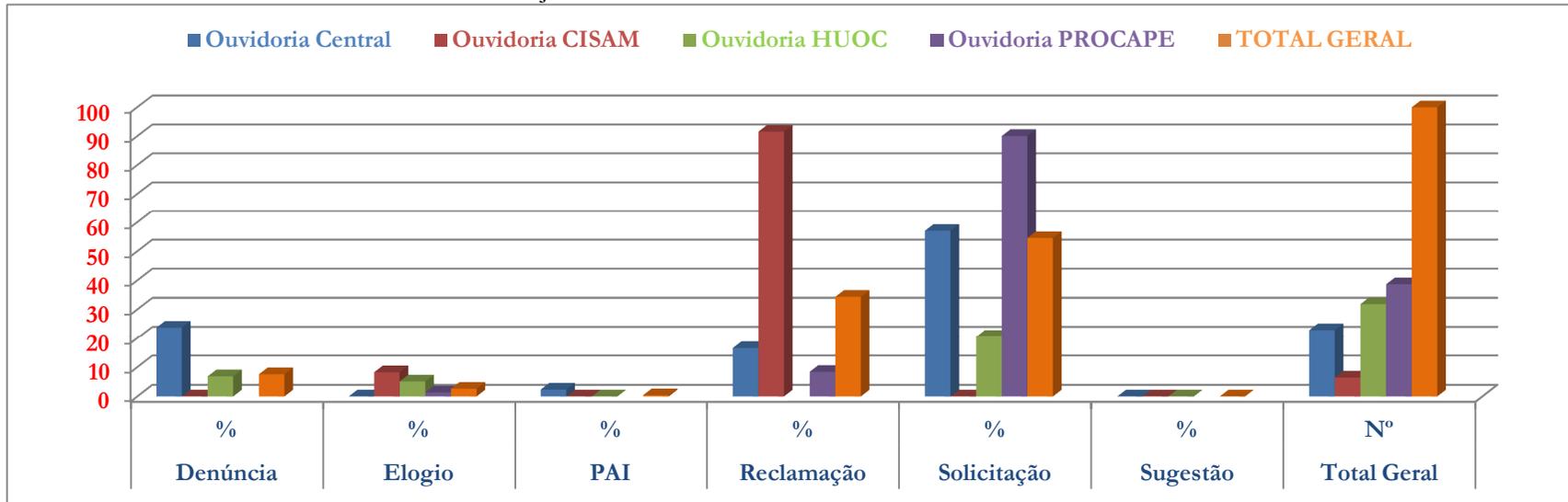
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

Denúncia, Elogio, Pedido de Acesso à Informação /LAI, Reclamação, Solicitação, Sugestão.

Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	10	23,8	-	-	1	2,38	7	16,6	24	57,1	-	-	42	22,9
Ouvidoria CISAM	-	-	1	8,3	-	-	11	91,6	-	-	-	-	12	6,5
Ouvidoria HUOC	4	6,90	3	5,17	-	-	39		12	20,6	-	-	58	31,9
Ouvidoria PROCAPE			1	1,41			6	8,45	64	90,1			71	38,7
TOTAL GERAL	14	7,6	5	2,7	1	0,5	63	34,4	100	54,6	-	-	183	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central UPE/novembro2018

Gráfico: 1 Natureza das Manifestações:



Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento).

Gráfico Ouvidoria Central /novembro 2018

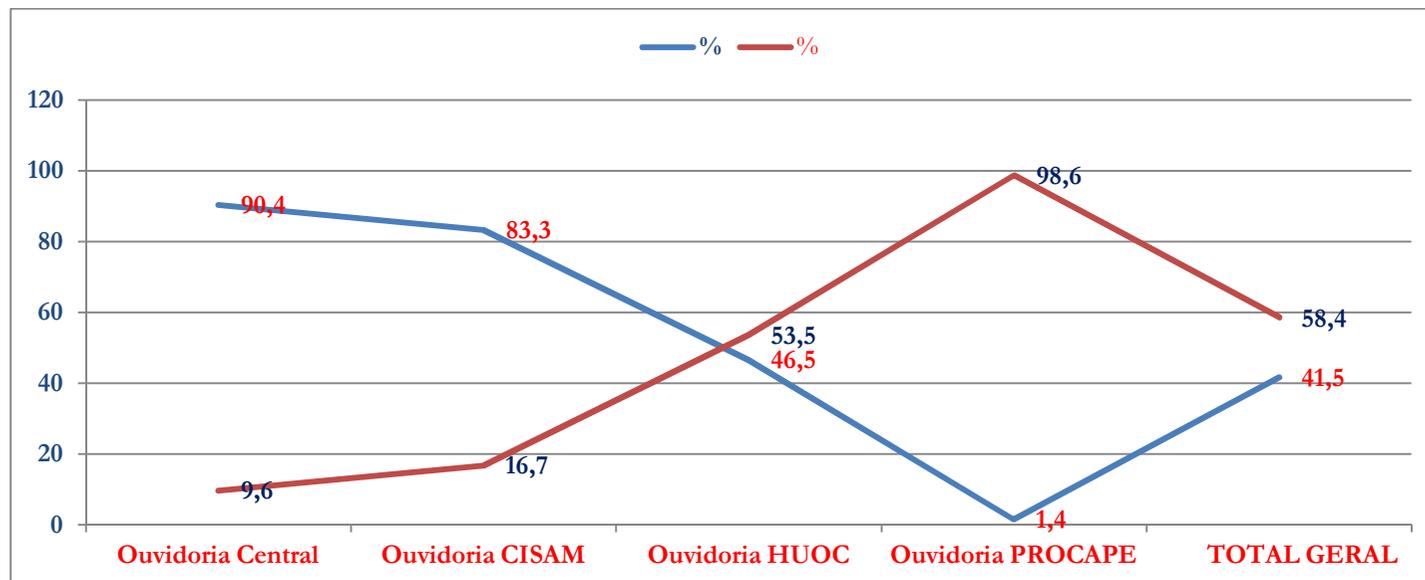
Quadro: Resolutividade das Manifestações: novembro/ 2018

Resolutividade Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	42	38	90,4	4	9,6
Ouvidoria CISAM	12	10	83,3	2	16,7
Ouvidoria HUOC	58	27	46,5	31	53,5
Ouvidoria PROCAPE	71	1	1,4	70	98,6
TOTAL GERAL	183	76	41,5	107	58,4

Fonte: Números Absolutos Sistema *G. Con* (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central novembro UPE/2018

Gráfico Ouvidoria Central/novembro 2018

Gráfico: 2 Percentual de Resolutividade:



Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central outubro UPE/2018
Gráfico Ouvidoria Central/novembro 2018





A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no **mês de novembro** do corrente ano recebeu **Cento e Oitenta e Três (183) manifestações**. Quarenta e duas (42) registradas na Ouvidoria Central. Sendo um Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Protocolo nº 2018/82214. Na Ouvidoria do CISAM, doze (12). Na Ouvidoria do HUOC, cinquenta e oito (58). Na Ouvidoria do PROCAPE, setenta e um (71).

Quanto à resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu **90,4%**. A Ouvidoria do CISAM **83,3 %**. A do HOUC com **46,5 %** e o PROCAPE com **1,4%**.

Se considerarmos a média da resolutividade da Rede de Ouvidoria da UPE, este mês alcançamos o patamar de **41,5%**, em função das baixíssimas resolutividades das Ouvidorias do HUOC e PROCAPE.

Quanto à Pesquisa de Satisfação o registro na Ouvidoria Central foi de sete (7), respondidas por um servidor público e seis (6) cidadãos usuários Nas Ouvidorias do CISAM, do HUOC e do PROCAPE não houve registros de Pesquisas de Satisfação nesse período.

Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias das **Ouvidorias** do HOUC e PROCAPE.



Os assuntos mais relevantes e recorrentes neste mês de novembro 2018:

Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAI: Quantitativo Docentes Geografia do Campus Petrolina, Aulas sem cumprimento da carga horária pelo Docente, Eleições da Ordem dos Advogados do Brasil/OAB, Concurso UPE 2017, Orientação TTC, Duplicidade de vínculos Empregatícios, Coordenação polo EAD, Faltas de Docentes, Método de avaliação arbitrária Docente, Atraso no repasse contrato temporário Docente, Seleção para curso *Latu Sensu*, Concurso PM, Emissão de Diplomas, Processo de ingresso UPE, Fiscalização e Inscrição SSA, Certificado PROGRAPE, Solicitação PCC Administração, Certame Escola Recife, Transferência *ex-officio*, ENEM, Residência Multiprofissional, Atas digitalizadas etc.

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

CISAM: Elogio equipe de Limpeza, Dificuldades de Marcação Consultas através do 0800, Consulta realizada sem Prontuário etc.

HUOC: Atendimentos médicos sem Previsão, Dificuldades para realizar marcação de Consultas, Atendimento não realizado por falta de Equipamentos, Cirurgias não Realizadas, Cirurgia não realizada por falta de Higiene, Assédio



Chefia, Desconforto Térmico, Falta de material para exames, Mau tratamento em diversos Setores, Atendimento inadequado a octogenário, Demora Médicos etc

PROCAPE: Elogio a todos os servidores do PROCAPE, Mau Atendimento em diversos Setores, Insuficiência de Servidores, Demora resultados de Exames, Mau atendimento Ambulatorial, Revisão de Marca - passos, Dificuldades para agendar Consultas.

Ações de Melhoria:

- Palestra para sensibilização de Gestores maiores da Instituição sobre a necessidade de observância às Leis e Decretos que regem a Ouvidoria;
- Que a resolutividade não seja com a conclusão da demanda no sistema e sim o problema resolvido e concluído de acordo com a natureza do pedido dos manifestantes;
- Acompanhamento das Denúncias pela OGE não resolutivas;
- Sistema *Gcon* sempre apresenta morosidade para seu acesso e problemas;
- Ouvidoria do HUOC e PROCAPE não preencheram, até o presente momento, os Relatórios no Sistema *Gcon* do corrente mês, sempre que realizamos o monitoramento, solicitamos aos Ouvidores preencherem e encaminharem o relatório relativo a cada mês no sistema *Gcon*;
- Maior Resolutividade na Rede de Ouvidoria UPE: Este mês a ouvidoria do Huoc e Procape não atingiram o percentual de 85% acordados com o Banco Interamericano de Desenvolvimento.



Pontos Fortes:

- Carta de Serviços já autorizada pela Coordenação Geral do Projeto para ser liberado o acesso ao público;
- Apresentação da Ouvidoria Central da UPE no Conselho Universitário/CONSUN (Conselho Social), para demonstrar a importância do papel da Ouvidoria para Sociedade e a Lei de Acesso à Informação;
- Contato com todos os Gestores dos diversos *Campus* para informar a necessidade das respostas às manifestações em observância às normatizações ;
- Reunião sistemática com o Núcleo de Tecnologia /NCTI;
- Este relatório consta com os dados da Rede de Ouvidoria UPE por ser divulgado na nossa página no nosso Portal WWW.UPE.br e anualmente entra nos diversos dados numéricos e estatísticos divulgados pela Universidade de Pernambuco/UPE como: Dados Institucionais, Comissão Permanente de Avaliação Acadêmica, dentre outros;
- Demandas recebidas de cunho nacional e internacional;
- Manifestações recebidas através da *fanpage* Institucional e telefone da Ouvidoria Central;
- Divulgação e Monitoramento da Rede de Ouvidoria da UPE, com a divulgação do relatório mensal da Rede na página da Ouvidoria Central no *site* WWW.upe.br;

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 12 de 2018. Ouvidoria Central UPE